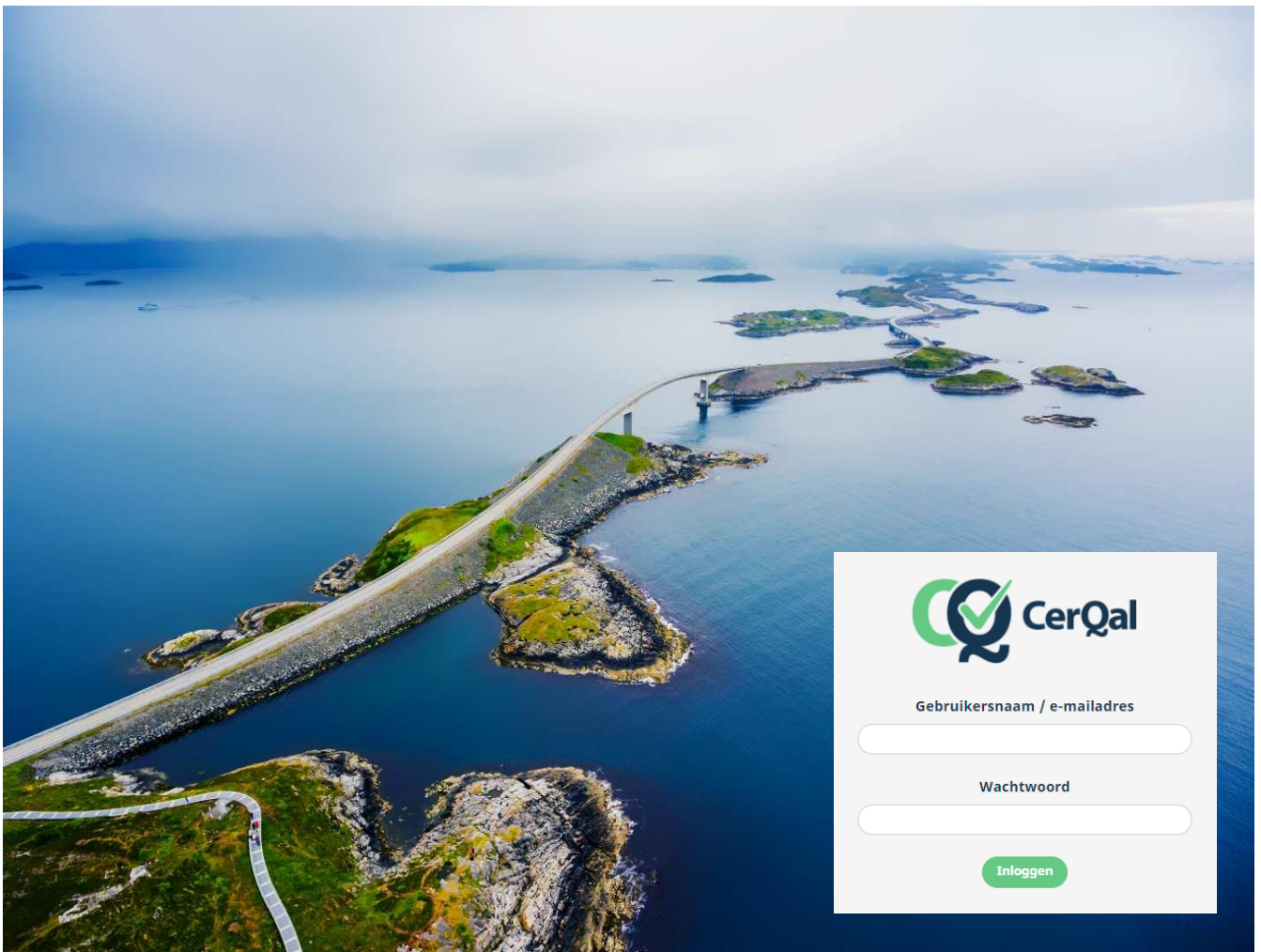


# CerQal<sup>®</sup>

Het praktijkgerichte kennisplatform waarin leren en ontwikkelen centraal staan!



Opportunity Group

Onderscheidend vermogen door persoonlijke groei!

Versie: 1.3, december 2021

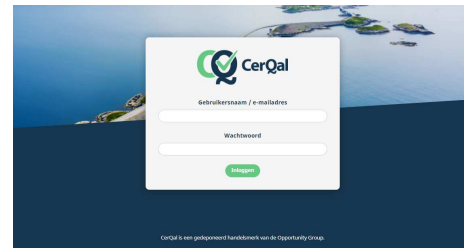
## *Inhoudsopgave*

Inhoudsopgave .....	2
Wat is CerQal? .....	3
CerQal uitgangspunten .....	3
CerQal basisvaardigheden .....	5
CerQal processen .....	5
Het kwaliteitshandboek .....	6
Gekozen partners door het branddetectiebedrijf/installateurs .....	6
Kwaliteitsmanagementdiensten .....	7
De investering in de toekomst .....	7
Waarom CerQal? .....	7
Wat levert het op? .....	8
Een demonstratie! .....	9

### *Wat is CerQal?*

CerQal is ons praktijkgerichte leer- en ontwikkelplatform in de vorm van een App. voor, onder andere, de Safety- & Securitymarkt. CerQal staat voor leren en ontwikkelen tijdens je werk. Met onze App. delen we kennis en ervaring met inzet van kwalificatie-, certificatie- en inspectieprocessen waarin ook de vereiste vaardigheden van producten en diensten van leveranciers/partners zijn verwerkt. CerQal® is een gedeponeed handelsmerk van de Opportunity Group onder depotnummer: 1458763.

CerQal is gebaseerd op het, door ons ontwikkelde, 3.0 concept dat we sinds 2011 uitdragen ondersteund door een viertal boeken/onderzoeken die we over de 3.0 aanpak hebben gepubliceerd. De App. is gebouwd samen met klanten/gebruikers waaronder monteurs die de functionaliteit in de praktijk hebben getest.



CerQal voldoet aan de gestelde eisen vanuit de wet- en regelgeving, waaronder een ISO 27001 gecertificeerde serveromgeving, eisen gesteld aan de AVG, de eisen uit de certificatieschema's en volgt de ontwikkelingen vanuit de accreditatie-eisen voor inspectie-instellingen.

CerQal neemt aantoonbaar faalkosten weg, zo blijkt uit de onderzoeken die we hiernaar hebben verricht, en verbetert de efficiency van organisaties. CerQal is een integraal onderdeel van de Brandveiligheid 3.0 aanpak.

De naam CerQal komt uit de creatieve samenvoeging van: Certificatie door Kwalificatie van medewerkers. De 'K' van Kwalificatie hebben we vervangen door de Q. De aanduiding 'Q' van Quality (kwaliteit) en het toegepaste kwaliteitsmanagementsysteem.

### *CerQal uitgangspunten*

Altijd vanuit de visie van de klant!

Uit de onderzoeken verricht vanaf 2018 tot heden voor ons boek Brandveiligheid 3.0 is tijdens de vele interviews met gebruikers en eigenaren van gebouwen naar boven gekomen dat branddetectiebedrijven en installateurs niet, altijd, de gewenste kwaliteit leveren. Met enige regelmaat moet de klant accepteren dat het branddetectiebedrijf terug moet komen om het werk af te ronden. Dit komt voor in projecten (Leveren) en tijdens het onderhouden van installaties. Klanten willen geen gedoe en zo min mogelijk overlast voor gebruikers en bewoners.

Mensen leren van binnenuit!



Mensen ontwikkelen zich als het goed voelt en daardoor is de wil tot leren aanwezig. Mensen waarbij het gevoel goed is leren en ontwikkelen continu en overal waar ze zijn! Noodzaak tot ontwikkelen is er altijd al geweest, maar de vergrijzing en snel wisselende dienstverbanden doen er een schepje bovenop!

De vraag naar borging van kennis & vaardigheden in het dagelijkse werk groeit ondanks de toegenomen automatisering en ingezette procesverbeteringen! Gegoogelde informatie is al snel verouderd en niet duidelijk is of de bron van de informatie de juiste voor jou is.

We moeten meer rekening houden met de wijze waarop mensen leren, wanneer mensen willen ontwikkelen en de voorwaarden die daarbij horen!

De “leerconsument” van vandaag wenst altijd toegang tot kennis en vaardigheden, maar in het bijzonder in onderstaande situaties:

1. Bij een veranderend product, introductie verbeterd proces of wijzigingen in een certificatieschema of wet- en regelgeving;
2. Bij een eerste kennismaking met een product of dienst;
3. Er een afwijking wordt geconstateerd tijdens een interne- of externe audit of een bijwoning van een collega;
4. Tijdens het werk en je weet het even niet meer, even snel opzoeken;
5. Behoeft tot verdere ontwikkeling of de wens tot meer diepgang van een product, proces of dienst.

Het CBS heeft zowel in 2020 als in 2021 in publicaties aangegeven dat voor de jongere generaties medewerkers het van groot belang is om als werkgever een viertal zaken goed in te regelen. Dit zijn:

1. Zorg voor sterke kennispartners, praktijkmentoren die als begeleiders inzetten. Leren in de praktijk is effectiever;
2. Indien mogelijk, maak gebruik van flexibele werktijden en werkplekken. Dit is voor buitendienst technici uiteraard wat lastig in te vullen;
3. Zorg voor een continu aanbod aan leermomenten. Permanente educatie is voor jongere medewerkers noodzakelijk om aan te sluiten bij de wijze van ontwikkelen van de jongere collega's;
4. Maak een duidelijke carrièreplanning, schets een toekomst zodat de medewerker een puntje aan de horizon kan zetten.

Wellicht overbodig, maar toch; jongere mensen zijn, wellicht nog meer dan de oudere generaties medewerkers, op zoek naar erkenning en waardering zodat zo met trots en passie het werk kunnen oppakken.

CerQal heeft, met in het achterhoofd van bovenstaande inzichten, een aantal uitgangspunten gedefinieerd op basis waarvan de App. is ontwikkeld:

- ✓ De prestatie van de medewerker staat centraal bij het leren.  
*De medewerker heeft zelf ook een verantwoordelijkheid om te leren. Hij stemt zijn persoonlijk belang af op het belang om zijn kennis en vaardigheden bij te houden.*
- ✓ De uitvoering van leren is een verantwoordelijkheid van de werkvloer zelf.  
*Opleiding vraagt een zorgvuldige planning en afweging. Er moet rekening worden gehouden met veiligheid, kwaliteit en kwantiteit. De leidinggevende heeft hierbij een onderzoekende, controlerende maar vooral een faciliterende rol.*
- ✓ De uit te voeren taak en de medewerker worden optimaal ondersteund in het effectief leren en de uitvoering hiervan.  
*De juiste manier van leren wordt in een didactische aanpak aangeboden wat zorgt voor gedragsverandering. Het leerproces is vastgelegd en wordt valide gemeten zodat inzicht wordt verkregen in de effecten, waaronder het reduceren van faalkosten.*

- ✓ Microleren is de gedragslijn.  
*Korte leermomenten (microleren) veelal tijdens de uitvoering van het werk. Alleen dat leren wat je nodig hebt, concreet en laagdrempelig. Dit wordt ook wel oefengericht of ervaringsgericht werken genoemd.*  
*Hierbij staan identiteitsversterking, zelfontplooiing en persoonlijkheidsontwikkeling centraal (Nederlandse Vereniging voor Psychomotorische Therapie, 2009).*  
*Door het ontwikkelen op identiteitsniveau past deze manier van werken uitstekend bij het versterken van zelfreflectie. Voor het versterken van zelfreflectie wordt gewerkt met het reflectiemodel gericht op het inzicht krijgen in eigen denken, voelen en handelen.*

### CerQal basisvaardigheden

De effectiviteit (de juiste taken doen) en de efficiency (de juiste taken op de meest slimme wijze uitvoeren) van het werk kan worden versterkt door de tien basisvaardigheden te laten trainen. Deze basisvaardigheden zijn geborgd binnen CerQal met oefeningen, naslagwerk en korte video's waarmee het leereffect langer aanhoudt. De vaardigheden zijn altijd en direct toegankelijk als naslagwerk voor de medewerkers. De vaardigheden worden getraind door een CRKBO-erkend docent, hierdoor is de organisatie verzekert van een docent die voldoet aan de kwaliteitscode voor het kort beroepsonderwijs.

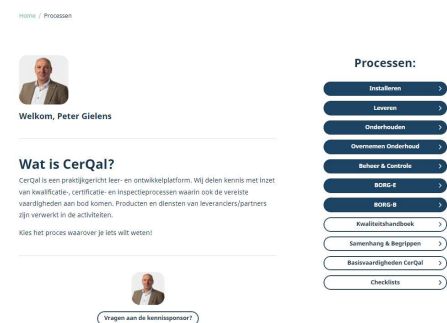


### CerQal processen

Leren en ontwikkelen doen we vanuit de aangeboden processen. Gekozen is om hiervoor de processen te nemen die aansluiten bij de eisen gesteld in de certificatieschema's voor brandveiligheidssystemen.

Verwerkt in de processen zijn alle eisen, werkinstructies en procedures zodat kwalificatie plaats kan vinden door CerQal te gebruiken in het dagelijkse werk. Alle processen zijn in lijn met de eisen gesteld in de NEN-EN ISO 9001:2015. De toegepaste processen zijn geauditeerd door een IRCA erkend Lead Auditor. Hedendaagse technieken als Onderhoud & Beheer op afstand zijn in een procesgang met alle eisen verwerkt. Onderstaande processen voor brandmeldinstallaties en ontruimingsalarminstallaties zijn als keuzemogelijkheid binnen CerQal opgenomen:

- ✓ Installeren;
- ✓ Leveren inclusief Installeren;
- ✓ Preventief en correctief onderhoud;
- ✓ Onderhoud op afstand;
- ✓ Overnemen van Onderhoud;
- ✓ Beheer & Controle;
- ✓ BORG-E;
- ✓ BORG-B.



Aanvullend aan de processen zijn er een aantal ondersteunende processen, documenten en inzichten opgenomen:

- ✓ Het kwaliteitshandboek inclusief alle relevante documenten die tevens in de processen zijn verwerkt. Het kwaliteitshandboek en CerQal vormen samen het kwaliteitssysteem inclusief de operationele borging;
- ✓ Samenhang & Begrippen. Hierin zijn onder andere opgenomen de harmonisatiedocumenten, interpretatiebesluiten, uitleg over gelijkwaardigheid, certificeren en de inspectieprocessen;

- ✓ CerQal basisvaardigheden als hierboven beschreven;
- ✓ Interne opleidingsprogramma's;
- ✓ Checklists. Deze checklists zijn opgenomen in elk hoofdstuk van Brandveiligheid 3.0 en helpen gebruikers en eigenaren om de juiste keuzes te maken, inzicht te krijgen in mogelijke valkuilen en dienen als hulpmiddel bij de keuze van partners voor hun brandveiligheidsvraagstukken waaronder projecten en aanbesteden van onderhoud.

Met de kennis van de checklists, die altijd actueel wordt gehouden, kan het branddetectiebedrijf of de installateur zijn voordeel doen. Alle processen en diensten zijn selectief te kiezen als dienstverlening vanuit CerQal/Opportunity Group.

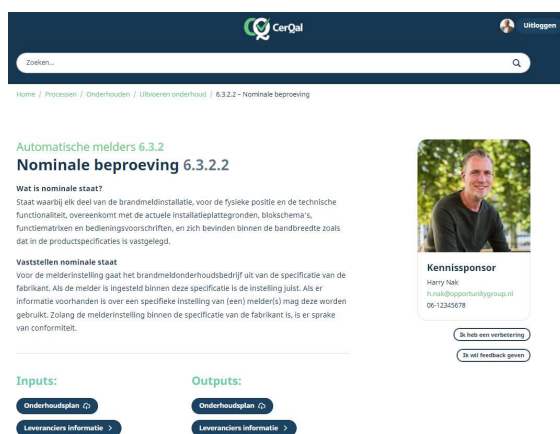
Doordat via de kennisponsors en de organisatie achter CerQal alle verbeteringen worden geregistreerd en verwerkt, ontstaat een goed beeld van de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het continue verbeteren van de organisatie als bedoeld in het kwaliteitshandboek verwijzend naar de NEN-EN-ISO 9001:2015.

### *Het kwaliteitshandboek*

Om een gecertificeerd bedrijf te worden, maar ook om de certificatie te behouden, is een kwaliteitssysteem vereist dat voldoet aan de eisen die de certificatie-instelling daaraan stelt. Veel van deze eisen komen voort uit de certificatieschema's, de NEN-EN ISO 9001:2015 en de wet- en regelgeving die ook normen aanwijst. De NEN 2535 is hier een goed voorbeeld van. Het kwaliteitshandboek, belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem, is een integraal onderdeel van CerQal. Tezamen vormen zij het kwaliteitssysteem en voldoen aan de gestelde eisen. Samen met een goede implementatie ben je klaar om te gaan voor de felbegeerde certificatie.

### *Gekozen partners door het branddetectiebedrijf/installateurs*

Elk bedrijf kiest voor partners! Partners die het bedrijf helpen om het onderscheidend vermogen naar de klanten te vergroten en voortdurend te verbeteren. Vaak zijn deze partners leveranciers van apparatuur, systemen en/of software.



In de certificatieschema's lezen we dat het bedrijf dat gecertificeerd wenst te worden op elk moment moet kunnen aantonen dat alle voorschriften, procedures en instructies van leveranciers bekend zijn bij de medewerkers en dat de medewerkers gekwalificeerd zijn door de leverancier(s). Dit is opgepakt en in de CerQal processen verwerkt. Momenteel werken we aan het vullen en up to date houden van 37 merken brandbeveiligingsapparatuur. Altijd actueel en altijd toegankelijk op elke werkplek voor elke techneut en/of manager

(technisch- of kwaliteitsmanager). Kies je voor CerQal dan deel je met ons de gekozen partners en wij verwerken de samenwerking in de operationele processen en in het kwaliteitshandboek.

### ***Kwaliteitsmanagementdiensten***

Elke organisatie kan tegen de wens aanlopen om de taken van de kwaliteitsmanager extern te beleggen. Dit kan als oorzaak hebben tijdgebrek of minder affiniteit met de processen.

Gekoppeld aan de App. kunnen meerdere diensten door ons worden opgepakt waarmee je als gebruiker van de App. volledig wordt ondersteund.

Denk dan aan de verplichte jaarlijkse taken die samenhangen met het in stand houden van het kwaliteitsmanagementsysteem waaronder:

- ✓ Bijwerken van het kwaliteitshandboek n.a.v. wijzigingen in de certificatieregelingen of wet- en regelgeving. Voor 2022 staan bijvoorbeeld de nieuwe NEN 2535 op de rol, invoering nieuwe bouwbesluit (BBL) en de intrede van de wet kwaliteitsborging in de bouw;
- ✓ Het uitvoeren van de interne audit;
- ✓ Het bijwerken van het beleidsplan, beleidsrapportage en de managementreview;
- ✓ Jaarlijkse controle en het bijwerken van de evaluatie kwalificaties medewerkers;
- ✓ De kwalificatie op werklocatie;
- ✓ Begeleiden van de externe audit;
- ✓ Verzorgen van jaarlijkse bijeenkomst met medewerkers om te sparren over veranderingen in de markt/branche.

Al deze diensten kunnen in het maandtarief worden opgenomen waarmee de organisatie daar geen omkijken meer naar heeft. De diensten worden uitgevoerd door een IRCA erkend Lead Auditor met meer dan 15 jaar ervaring in auditeren.

### ***De investering in de toekomst***

Alle functionaliteit in de App. is modulair opgebouwd. Dus alleen de processen die je wenst te gebruiken worden maatwerk in de App. uitgewerkt. Het aantal gebruikers per organisatie is onbeperkt en het aantal partners (bijvoorbeeld merken waarmee je werkt) is eveneens onbeperkt. De App. is beveiligd met de meest moderne technieken die periodiek wordt onderhouden door een team van specialisten. De App. kan worden gebruikt op alle toestellen van een telefoon tot een PC. Tijdens een demonstratie maken we inzichtelijk wat de maandelijkse kosten zijn voor het gebruik van de functionaliteit.

Een voorbeeld van de investering: een organisatie met 11 gebruikers die alle processen gebruikt inclusief het Kwaliteitshandboek, Checklists, Samenhang & Begrippen en vier partners betaalt per maand € 65,20 per gebruiker in het eerste jaar. De opvolgende jaren betaald de organisatie per maand € 42,53 per gebruiker, exclusief aanvullende kwaliteitsmanagementdiensten en BTW.

De besparing die de organisatie realiseert met CerQal, door het terugdringen van de faalkosten en door het efficiënter werken, bedraagt € 612,- per maand per medewerker. Dit zijn besparingen uit de praktijk van een gebruiker van CerQal. Kortom de investeringen wegen ruimschoots op tegen de besparingen.

### ***Waarom CerQal?***

Buiten alle genoemde kwalitatieve aspecten zijn er ook kwantitatieve beslismogelijkheden. Laten we inzoomen op één hard bewezen reden om voor CerQal te kiezen. De faalkosten die we dagelijks maken.

Uit meerdere onderzoeken door o.a. accountants, ook vastgelegd in Bouwen 3.0, de HRM-editie en bevestigd door meerdere gebruikers van CerQal is aangetoond dat in de installatie- en safety- en securitybranche 11% van de omzet aan faalkosten worden gemaakt.

Concreet:

Van gemiddeld 160 facturabele dagen, 18 dagen niet facturabel door faalkosten.

Van 1280 werkbare uren, 144 uren niet facturabel door faalkosten.

Voor een onderhoudstechnicus of inbedrijfsteller komen we gemiddeld op € 12.240,- aan omzetverlies. Voor een projectleider € 13.680,- aan omzetverlies.

Maak even de rekensom voor het aantal medewerkers in jouw organisatie en het beeld wordt duidelijk. Met CerQal nemen we veel van deze faalkosten weg. Meer hierover delen we tijdens onze demonstratie van CerQal.

Nog even een aantal kwalitatieve aspecten om voor CerQal te kiezen:

- ✓ Altijd up to date en actuele informatie;
- ✓ Voldoet aan de huidige eisen gesteld door de certificatie-instelling;
- ✓ Voldoet aan de eisen gesteld in het Bouwbesluit/BBL (normen en prestatie-eisen);
- ✓ Toegang tot een veilig en virusvrij kennisplatform;
- ✓ Van specialisten voor specialisten;
- ✓ Samen leren op de werkvloer door te doen;
- ✓ Leren in/tijdens het werk, dus geen vervelende onderbrekingen tijdens het werk;
- ✓ Minder afkeerpunten door het inspectiebureau op jouw projecten;
- ✓ Alleen leren als het nodig is;
- ✓ Leuke vorm van bijhouden van kennis en vaardigheden.

### ***Wat levert het op?***

Samengevat biedt een samenwerking met ons:

- ✓ Betrokken en tevreden klanten;
- ✓ Betrokken medewerkers: meer werkplezier door een efficiënte procesgang;
- ✓ De juiste persoon op de juiste plek;
- ✓ Waarborging van de geleverde kwaliteit/kwaliteitseisen vanuit het kwaliteitshandboek;
- ✓ Meer winst door minder faalkosten;
- ✓ Meer tijd over voor de klant.

Je bent hierdoor:

- ✓ Bekwaam/vakkundig;
- ✓ Gekwalificeerd;
- ✓ Gecertificeerd;
- ✓ Toekomstbestendig;
- ✓ Duurzaam bezig;
- ✓ Gelukkiger in je werk.





***Een demonstratie!***

Is door deze leaflet de leergierigheid gewekt?

Bel of mail ons, we geven graag een live demonstratie van CerQal en bespreken daarbij de mogelijkheden voor jouw organisatie.

Contactpersonen:

Hedwig Linnenbank, [hedwig@opportunitygroup.nl](mailto:hedwig@opportunitygroup.nl) of bel: +31 314 675170

Peter Gielens, [peter@opportunitygroup.nl](mailto:peter@opportunitygroup.nl) of bel: +31 613557630